MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Cobratoria	**Área:**	Área Gestión Cobro a Patronos
Código del Cargo:	3018.17	**Código del Puesto:**	3018
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 1
Nombre del Cargo:	Jefe Área Gestión Cobro a Patronos	**Reporta a:**	Jefe División Gestión Cobratoria
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades relacionadas con la gestión de cobro de operaciones crediticias para establecer alternativas de recuperación total o parcial de la cartera de cobro. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Planear, organizar, supervisar, ejecutar y controlar las actividades propias del área para el logro de las metas, objetivos y se cumplan los planes de trabajo, proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2. Asignar, supervisar y controlar las tareas de los colaboradores, orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados, mediante la creación y actualización las bases de datos requeridas para los efectos.
			3. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria del Área.
			4. Planear, dirigir y controlar las actividades administrativas relacionadas con el pase de operaciones a cobro judicial.
			5. Brindar ante las instancias correspondientes y según la periodicidad definida los informes respecto de los avances de retención y recuperación de la cartera, así como, de las justificantes por las cuales se da por agotada la vía de recuperación administrativa.
			6. Coordinar y brindar capacitaciones al personal de Oficinas Comerciales, Centros Empresariales y otras Áreas solicitantes en materia de negociaciones de pago.
			7. Aprobar arreglos de pago, según los niveles resolutivos establecidos en el Reglamento General de Crédito y el Reglamento de Negociaciones de Pago.
			8. Mantener una comunicación constante con las áreas del Negocio con la finalidad de monitorear el avance de cobro, verificar las gestiones de pases a cobro judicial, dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia y metas, así como, determinar necesidades de capacitación, entre otras.
			9. Atender, dar seguimiento y tramitar los casos con problemas legales para el pase a cobro judicial.
			10. Revisar inconsistencias de Gestores y Ejecutivos de Cobro que se presenten para aprobación o las medidas correctivas que sean necesarias.
			11. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos del Área, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto del Área.
			12. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo y reuniones que correspondan.
			13. Controlar y supervisar la administración del personal del Área en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, kilometraje, viáticos, vacaciones, asistencia, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, capacitaciones, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros.
			14. Definir en conjunto con la jefatura, la estrategia general del área para el logro de los objetivos y metas.
			15. Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos del área con el fin de ajustar y/o modificar, para lograr mayores niveles de efectividad en los resultados.
			16. Definir, en conjunto con los colaboradores y los Jefes de oficinas comerciales los planes de trabajo específicos acorde a cada necesidad y velar por el cumplimiento de las actividades establecidas en fechas estimadas.
			17. Atender, asesorar y controlar consultas clientes internos y externos.
			18. Crear y actualizar las estadísticas de resultados y avances del de metas del Área.
			19. Controlar que toda acción que se ejecute en el Área se desarrolle en el marco normativo respectivo (Leyes, Códigos, Reglamentos, Manuales, Procedimientos, Normas, otras regulaciones internas y externas).
			20. Diagnosticar mediante evaluaciones, conocimientos, percepción de servicio y herramientas con el fin de mantener una mejora continua.
			21. Elaborar y dar seguimiento al cronograma de capacitación Institucional para formar al personal oficinas comerciales (plataformas) sobre los productos de arreglos de pago y refinanciamientos en procura de la retención y recuperación de morosidad.
			22. Fiscalizar los contratos asignados con el objetivo de validar que se cumplan las condiciones establecidas en los mismos.
			23. Velar por el uso adecuado y aprovechamiento eficiente del recurso humano, técnico, material y financiero asignado al Área.
			24. Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
			25. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			26. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			27. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			28. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			29. Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			30. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			31. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			32. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.

			33. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			34. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			35. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			37. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura Universitaria en la carrera de Derecho; Contaduría; Economía; Administración de Negocios con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en procesos relacionados con la gestión de recuperación de cartera de crédito de entidades financieras y experiencia en la supervisión de personal.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de la Normativa SUGEF 1-05.
	2. Conocimiento de historial crediticio - SUGEF.
	3. Conocimiento en el manejo de tabla dinámicas.
	4. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan la actividad.
	5. Conocimiento en la interpretación de históricos.
	6. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública N°6227.
	7. Conocimiento de la Ley de Cobro Judicial N° 8624.
	8. Conocimiento del Código Civil.
	9. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento del Manual Regulatorio de Negociaciones de Pago.
	2. Conocimiento del Sistema Gestor.
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO
	SIPRE
	Sistema Gestor
	SISCARD
	Intranet Institucional
	CREDID - Protectora de Crédito
	T24
	S139
	S111
	CIC

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 03 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-987-2020.**